



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSGRADO

GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN EL
ORDENAMIENTO DE REGISTROS EN LA EMPRESA
CONSTRUCTORA REQUELME S.R.L – CAJAMARCA, 2017

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

Magíster en Administración de Empresas

Autores:

Bachiller. Araujo Chuquiruna, Jhovana Jacqueline

Asesor:

Doctora. Obando Peralta, Ena Cecilia

Cajamarca – Perú

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la gestión de documentos influye en el ordenamiento de registros en la empresa Constructora Requelme S.R.L – Cajamarca, 2017. Para detectar la problemática de la empresa se realizó un análisis de nivel de madurez de la gestión de documentos en el cumplimiento de los estándares de la norma NTP-ISO 15489 (Revisada el 2014), así como la evaluación del ordenamiento de sus registros existentes en formato electrónico y físico. Para la evaluación del nivel de madurez se aplicó la metodología descrita en la UNE 66174: Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9004:2000 modificada en términos de gestión de documentos; para el ordenamiento de registros se aplicó un cuestionario de evaluación de cumplimiento de características de calidad que debe poseer un registro en términos de autenticidad, confiabilidad, integridad y uso.

El nivel de investigación para el presente proyecto fue correlativa, el método utilizado es Inductivo-Deductivo, en la cual se utilizó las técnicas como encuesta de nivel de madurez para la evaluación del cumplimiento actual de la empresa con los estándares de la NTP-ISO 15489 (Revisada el 2014) para la gestión de documentos y encuesta de cumplimiento de requisitos de calidad para el ordenamiento de registros.

Para el estadístico de prueba se realizó un Intervalo de confianza para la razón de dos varianzas con la cual se afirma la hipótesis que la gestión de documentos influye significativamente en el ordenamiento de registros en la empresa Constructora Requelme S.R.L y los resultados obtenidos para el nivel de madurez de la gestión de documentos en el cumplimiento de estándares de la norma oscila entre 1,60 y 2,60; evidenciándose una etapa temprana para gestionar sus documentos a través de creación de política y responsabilidades, estándares de controles operacionales, estándares de monitoreo y auditoria y estándares de entrenamiento coherentes con el alcance de sus actividades. Así mismo el ordenamiento de registros en términos de características de calidad que debe tener un registro oscila entre 10,00% y 35,00% de 20 indicadores evaluados, evidenciándose con este resultado que el ordenamiento de sus registros en formato físico y electrónico es deficiente.

Por lo que se propone una metodología para la gestión de documentos y ordenamiento de registros basado en la método DIRS de la NTP-ISO/TR 15489-2:2005 (Revisada el 2014) INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Gestión de registros. Parte 2: Directrices, para la empresa Constructora Requelme S.R.L; lo cual proporcionaría una correcta gestión de documentos atendiendo a las necesidades reales de las partes interesadas de la empresa, identificando las responsabilidades de cada jefe de área para el mantenimiento de documentos y registros dentro de su ciclo vital normal.

Abstract

The present investigation work was carried out with the objective of determining the administration of documents influences in the classification of registrations in the company Manufacturer Requelme S.R.L in what measure - Cajamarca, 2017. To detect the problem of the company he/she was carried out an analysis of level of maturity of the administration of documents in the execution of the standards of the norm NTP-ISO 15489 (Revised the 2014), as well as the evaluation of the classification of their existent registrations in electronic and physical format. For the evaluation of the level of maturity the methodology was applied described in it UNITES it 66174: It guides for the evaluation of the system of administration of the quality according to the norm ISO 9004:2000 modified in terms of administration of documents; for the classification of registrations a questionnaire of execution evaluation was applied of characteristic of quality that should possess a registration in terms of authenticity, dependability, integrity and use.

The investigation level for the present project was correlative, the used method is Inductive-deductive, in which was used the techniques as survey of level of maturity for the evaluation of the current execution of the company with the standards of the NTP-ISO 15489 (Revised the 2014) for the administration of documents and survey of execution of requirements of quality for the classification of registrations.

For the test statistic an Interval of confidence was made for the ratio of two variances with which the hypothesis is affirmed that the administration of documents influences significantly in the classification of registrations in the company Manufacturer Requelme S.R.L and the results obtained for the level of maturity of the administration of documents in the execution of standard of the norm it oscillates between 1,60 and 2,60; being evidenced an early stage to negotiate its documents through politics creation and responsibilities, standard of operational controls, standard of monitoreo and audit and standard of coherent training with the reach of its activities. Likewise the classification of registrations in terms of characteristic of quality that should have a registration it oscillates between 10,00% and 35,00% of 20 evaluated indicators, being evidenced with this result that the classification of its registrations in physical and electronic format is faulty.

For what intends a methodology for the administration of documents and classification of registrations based on the method DIRS of the NTP-ISO/TR 15489-2:2005 (Revised the 2014) INFORMATION AND DOCUMENTATION. Administration of registrations. It leaves 2: Guidelines, for the company Manufacturer Requelme S.R.L; that which would provide a correct administration of documents assisting to the real necessities of the interested parts of the company, identifying each area boss's responsibilities for the maintenance of documents and registrations inside their normal vital cycle.

Tabla de contenidos

Resumen	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Tabla de contenidos.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.3. Objetivos de la investigación	3
I.3.1. Objetivo general	3
I.3.2. Objetivo específico	3
I.4. Justificación de la investigación.....	4
I.4.1. Justificación teórica	4
I.4.2. Justificación práctica	4
I.5. Alcance de la investigación	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes.....	5
II.2. Bases teóricas	8
II.2.1. Gestión de documentos.....	8
II.2.1.1. La evolución de los sistemas de archivo y la gestión de documentos	8
II.2.1.2. Definición de gestión de documentos	10
II.2.1.3. Objetivos y beneficios de la gestión de documentos	11
II.2.1.4. Principios de la gestión de documentos.....	12
II.2.1.5. Características de la gestión de documentos	15
II.2.1.6. Importancia de la gestión de documentos.....	15
II.2.1.7. Ventajas y desventajas de la gestión de documentos	16
II.2.2. Registro	18
II.2.2.1. Definición de registro	18
II.2.2.2. Características de un registro	18
II.2.2.3. Beneficio de un registro	18
II.2.3. NORMA TÉCNICA PERUANA NTP - ISO 15489.....	19
II.3. Definición de términos	25
III. HIPÓTESIS	28
III.1. Declaración de hipótesis.....	28

III.2. Operacionalización de variables.....	29
III.3. Propuesta de solución	31
III.3.1. Objetivo	31
III.3.2. Cronograma.....	31
III.3.3. Presupuesto	32
III.3.4. Metodología para la gestión de documentos y ordenamiento de registros.....	33
III.3.4.1. PASO A: Análisis del Nivel de Madurez de la Gestión de Documentos según la UNE 66174 (Modificada).....	34
III.3.4.2. PASO B: Elaboración de Organigrama y Mapeo de Procesos	39
B.1. Organización tipo de la empresa Constructora Requelme S.R.L	39
III.3.4.3. PASO C: Identificación de Documentos y Registros por Proceso Unitario	42
III.3.4.4. PASO D: Evaluación del Ordenamiento de Registros	64
III.3.4.5. PASO E: Identificación de estrategias	64
E.1. Diseño de estructura para la gestión de documentos	64
E.2. Consideraciones generales para la gestión de documentos	65
E.4. Codificación de documentos de la empresa Constructora Requelme S.R.L	68
E.5. Diseño estándar de plantilla para la elaboración de documentos	69
E.6. Matriz básica de entrenamiento	75
Fuente: Diseño Propio.....	75
E.7. Estructura de la política de gestión de documentos	76
III.3.5. Responsables.....	77
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	78
V. RESULTADOS	80
VI. DISCUSIÓN.....	91
VII. CONCLUSIONES.....	93
VIII. RECOMENDACIONES	94
LISTA DE REFERENCIAS	
APÉNDICE	

Índice de tablas

Tabla n. ° 1. Principio Continuo de la Gestión de Documentos	14
Tabla n. ° 2. Matriz de Operacionalización - Variable Independiente	29
Tabla n. ° 3. Matriz de Operacionalización - Variable Dependiente.....	30
Tabla n. ° 4. Asignación de presupuesto para el proyecto.....	32
Tabla n. ° 5. Lista de verificación de lineamientos.....	34
Tabla n. ° 6. Descripción diagnóstica de la situación.....	37
Tabla n. ° 7. Criterios utilizados para los niveles de cumplimiento	38
Tabla n. ° 8. Lista maestra de documentos para Planeación Estratégica.....	43
Tabla n. ° 9. Lista maestra de documentos para Gestión Comercial	45
Tabla n. ° 10. Lista maestra de documentos para Licitaciones.....	46
Tabla n. ° 11. Lista maestra de documentos para la Gestión de Costos	47
Tabla n. ° 12. Lista maestra de documentos para Gestión de Alcance	48
Tabla n. ° 13. Lista maestra de documentos para Gestión de Riesgos	49
Tabla n. ° 14. Lista Maestra de documentos para Gestión de Recursos Humanos.....	50
Tabla n. ° 15. Lista maestra de Adjudicación de Proyectos	51
Tabla n. ° 16. Lista maestra de documentos para Gestión Logística.....	52
Tabla n. ° 17. Lista maestra de documentos para Gestión de la Calidad	54
Tabla n. ° 18. Lista maestra para la Gestión de Documentos.....	55
Tabla n. ° 19. Lista maestra de documentos para la Gestión de Documentos	56
Tabla n. ° 20. Lista maestra de documentos para la Gestión de Comunicaciones	58
Tabla n. ° 21. Lista maestra de documentos para la Ejecución de Proyectos	60
Tabla n. ° 22. Lista maestra de la Gestión de la Integración.....	62
Tabla n. ° 23. Nivel cumplimiento características de calidad de los registros.....	64
Tabla n. ° 24. Diagrama de flujo del procedimiento	66
Tabla n. ° 25. Codificación para los documentos	68
Tabla n. ° 26. Plantilla de encabezado para documentos	69
Tabla n. ° 27. Descripción del contenido de Procedimiento	71
Tabla n. ° 28. Descripción de contenido para Instructivos - Manual - Guías.....	72
Tabla n. ° 29. Plantilla para Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro (PETS).....	73
Tabla n. ° 30. Plantilla de pie de página de un documento	74
Tabla n. ° 31. Matriz básica de entrenamiento.....	75
Tabla n. ° 32. Responsables del proyecto	77
Tabla n. ° 33. Lista de verificación de lineamientos de la NTP-ISO 15489	86
Tabla n. ° 34. Ordenamiento de registros por lineamiento de la NTP-ISO 15489-1: 2004	89

Índice de figuras

Figura n. ° 1. Ciclo vital del documento	13
Figura n. ° 2. Diseño e implementación de sistemas de registros (DISR)	21
Figura n. ° 3. Cronograma de Actividades.....	31
Figura n. ° 4. Metodología para la gestión de documentos y ordenamiento.....	33
Figura n. ° 5. Evaluación del nivel de madurez	35
Figura n. ° 6. Organigrama - Constructora Requelme S.R.L.	39
Figura n. ° 7. Mapeo de Procesos de la empresa Constructora Requelme S.R.L.	41
Figura n. ° 8. Proceso Unitario Planeamiento Estratégico.....	42
Figura n. ° 9. Proceso Unitario Gestión Comercial	44
Figura n. ° 10. Proceso unitario Licitaciones	46
Figura n. ° 11. Proceso unitario Gestión de Costos.....	47
Figura n. ° 12. Proceso unitario Gestión del Alcance	48
Figura n. ° 13. Proceso unitario Gestión de Riesgos.....	49
Figura n. ° 14. Proceso unitario Recursos Humanos.....	50
Figura n. ° 15. Proceso unitario Adjudicación de Proyectos.....	51
Figura n. ° 16. Proceso unitario Gestión Logística	52
Figura n. ° 17. Proceso unitario Gestión de la Calidad.....	53
Figura n. ° 18. Proceso unitario Gestión de Documentos.....	54
Figura n. ° 19. Proceso unitario Gestión del Mantenimiento.....	56
Figura n. ° 20. Proceso unitario Gestión de las Comunicaciones.....	57
Figura n. ° 21. Proceso unitario Ejecución de Proyectos.....	59
Figura n. ° 22. Proceso unitario Gestión de la Integración	61
Figura n. ° 23. Codificación de Mapeo de Procesos de la Empresa Constructora Requelme S.R.L - Nivel 0	63
Figura n. ° 24. Estructura de Gestión de Documentos	64
Figura n. ° 25. Estructura de documentos	69
Figura n. ° 26. Creación de políticas y responsabilidades	81
Figura n. ° 27. Sistemas de Control a través de estándares	82
Figura n. ° 28. Monitoreo y auditoria de desempeño	84
Figura n. ° 29. Entrenamiento en Gestión Documental	85
Figura n. ° 30. Consolidado Nivel de Madurez de la Gestión de Documentos	87
Figura n. ° 31. Ordenamiento de registros por lineamiento	89

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

LISTA DE REFERENCIA

- Beltrán, J (2000). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología.
- Campillo, I. (2010). *Sistema de Gestión Integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey*. Granada: Universidad de Granada.
- Carrión, E., y Fonda, E. (2015). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las PYMES en el Cantón Durán*. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%2B%C3%B4N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%2B%C3%B4N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>
- Casa, A., Cook, M., Millar, L., & Roper, M. (2003). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Montevideo: Uruguay. ISBN: 9974-0-0205-2. Recuperado el 18 de agosto de 2017
- Córdoba, J. C. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José. Costa Rica.
- Cruz Mundet, J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Editoial piramide.
- Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archivos.
- Diccionario de archivística - Ministerio de cultura, dirección de los archivos estatales (1993). *Normas Técnicas de la Dirección de Archivos Estatales*. Madrid.
- García, O. (25 de 03 de 2012). *Dirección de Certificación Industrial*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-documentos-segun-normas-iso-presentacion/>
- Grados, E. (2014). *Documentación de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad Basado en estándar internacional ISO 9001: 2008 para la empresa Constructora y Consultora ECCOBISEM SAC*. Huànuco.
- Hernández, Fernández y Baptista (1991). *Metodología de la Investigación*. Editado en México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). *Metodología de la Investigación*.
- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías. com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano->

- historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml
- Ibid. (2003). *Gestión de Documentos del Sector Público desde una perspectiva archivística. Organización y Control de Documentos Administrativos*. Impreso en Uruguay.
 - INDECOPI. (2014). *NTP-ISO 15489-1: 2004 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Gestión de registros*. Lima: INDECOPI.
 - International organization for standardization - ISO. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Ginebra - Suiza.
 - International Organization for Standardization. (2011). *ISO 30300: 2011 Sistema de gestión para los documentos*. Madrid: AENOR.
 - Joaquim, L (1993). *Gestión de Documentos. Definición y análisis de modelos*. EUSKO JAURLARITZA - GOBIERNO VASCO - DEPARTAMENTO DE CULTURA.
 - Melgarejo, J. (22 de 12 de 2011). *Ventajas y desventajas de los Sistemas de Gestión de Documentos*. Recuperado de: conociendosgdblogspot.com/2011/12/ventajas-y-desventajas-de-los-sistemas.html
 - Ministerio de Fomento (2005). *En búsqueda de la excelencia empresarial - Anexos: Evaluación de Madurez*. España.

Recuperado de: <http://www.conociendosgdblogspot.com/2011/12/ventajas-y-desventajas-de-los-sistemas.html>
 - Norma Española UNE-EN ISO 9004. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño (ISO 9004:2000)*.
 - NTP-ISO 15489-1. (15 de Setiembre de 2001). *Norma Internacional ISO 15489-1*. Recuperado de: [http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEstexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEstexto1(CS).pdf)
 - NTP-ISO/TR 15489-2:2005 - INDECOPI. (2014). *NTP-ISO/TR 15489-2:2005 INFORMACION Y DOCUMENTACION . Gestión de Registros. Parte 2: Directrices*. Lima.
 - Nuñez, E. (2007). *Archivos y normas ISO*. Gijón: Trea.
 - Quiroz, A. (2013). *Propuestas de mejora del proceso de control documentario en una empresa de proyecto de manufactura, para encaminarlo hacia el Lean Thinking*. Peru - Lima.
 - Valdunciel, L. M. (2007). *Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad*. . Revista Asturiana de Economía.
 - Valencia, A. (2012). *Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina*. IDC- Analyze The Future, 1.